

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi  
Strata I Dan Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum**

**Disusun Oleh :**

**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**

**C100160275**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2021**

## **PERSETUJUAN**

### **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**

Skripsi ini disetujui untuk dipertahankan di hadapan  
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**  
C 100 160 275

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing




**Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.**  
**NIK.123**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK**  
**ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**

Oleh :  
**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**  
**C 100 160 275**

Telah dipertahankan di depan DewanPenguji  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada Hari Sabtu, 20 Februari 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H. (  )  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Inayah, S.H., M.H. (.....)  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Rizka, S.Ag., M.H.. (.....)  
(Anggota II Dewan Penguji)



Dekan,



**Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H**  
**NIK.537 / NIDN.0727086803**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rokhana Ema Pramuwardani

NIM : C100160275

Alamat : Makam Bergolo RT 01/08 Serengan, Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surakarta, 20 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Rokhana Ema Pramuwardani

C100160275

## **MOTTO**

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”

(Qs. Al-Imraan : 200)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi ini dengan lancar.
2. Ibu dan Bapakku tercinta atas segala doa dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis supaya dapat menginjakkan kaki di Perguruan Tinggi hingga kini mampu menyelesaikannya.
3. Almamaterku.

## **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**

### **ABSTRAK**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Latar belakang penulisan ini adalah perlindungan hukum terhadap produk elektronik yang mengalami cacat dijual oleh pelaku usaha yang dilihat dari peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Barang tersebut dapat dikatakan cacat yaitu ketika barang tersebut dalam masa pembuatannya kurang memenuhi standar yang ada bentuk dari barang yang ada tidak sesuai atau memiliki kekurangan terkait kondisi barang tersebut tidak cukup memiliki informasi. Jenis penelitian ini adalah deduktif berupa kata – kata tertulis atau lisan, gambar, menu, dan kandungan yang terdapat dalam produk yang ditawarkan oleh penjual dibandingkan dengan sebuah norma konsep hukum yang terdapat dalam undang – undang mengenai konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Produk Cacat

### **ABSTRACT**

Consumer protection is all efforts to ensure legal certainty to provide protection to consumers. Consumers are every person using goods or services available in society, whether for the benefit of themselves, their families, other people, or other living creatures and not for sale. The background of this writing is legal protection for defective electronic products sold by business actors as seen from the regulations of Law Number 8 of 1999. These goods can be said to be defective, namely when the goods are in the manufacturing period that do not meet existing standards in the form of there are not suitable or have deficiencies related to the condition of the goods, there is not enough information. This type of research is deductive in the form of written or spoken words, pictures, menus, and the content contained in the products offered by penjuals compared to a legal conceptual norm contained in the law concerning consumers.

**Keywords:** Legal Protection, Consumer, Defective Products

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'allaikum warohmatullah wabarokatuh*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT”**.

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi kita Nabi Besar Muhammad SAW, beliau telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang lebih baik dan semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di yaumul qiyamah nanti, Allahuma Amiin.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang lebih tinggi kepada semua pihak yang membantu penulis dalam terselesaikannya skripsi ini :

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr.Khudzalifah Dimiyati selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Dr. Kelik Wardiono S.h., M.H, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih telah membimbing penulis dalam memberikan masukan, arahan dan koreksi dalam proses penulisan skripsi sehingga berjalan dengan lancar.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
5. Seluruh jajaran staff Tata Usaha dan karyawan Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pelayanan terbaiknya kepada penulis.



6. Orang tua penulis, Alm. Bapak Gunawan dan Ibu Sri Harini. Terimakasih atas setiap doanya dan segala pengorbanan yang diberikan untuk penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan hingga Perguruan Tinggi.
7. Kakak penulis, Setiawan Nugroho S.T dan Novita Nurmawati A.md yang telah memberikan dukungan, semangat serta motivasi kepada penulis.
8. Ponakan penulis, Fatharian Adnan, Ganesya dan Hafizan yang sudah memberikan warna dan motivasi dalam kehidupan sehari-hari penulis sehingga penulis ingin segera menyelesaikan skripsi ini supaya segera bekerja dan memberi uang jajan pada ponakan penulis yang lucu-lucu.
9. Keluarga besar penulis yang tidak dapat di sebutatkan satu persatu, terimakasih atas doa dan segala bentuk dukungannya.
10. Karina, Yosy ana, Monika, Melsya, Levana, yang telah mendengarkan segala keluhan kesah, memberikan dukungan, membantu penulis, dan menyisakan waktu untuk menemani penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir
11. Keluarga besar UKM Novum Fakultas Hukum UMS khususnya angkatan tahun 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, sudah menjadikan rumah kedua bagi penulis selama perkuliahan untuk berbagi keluhan kesah.
12. Semua pihak dan teman-teman yang selalu mendukung dan mendoakan hal baik bagi penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi seluruh masyarakat pada umumnya dan bagi diri penulis sendiri.

***Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.***

Surakarta, 12 Februari 2021  
Yang membuat pernyataan,

**Rokhana Ema**  
**C.100.160.275**

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Pemikiran .....	8
F. Metode Penelitian .....	14
1. Metode Pendekatan.....	14
2. Jenis Penelitian .....	15
3. Bentuk dan Jenis Data .....	15
4. Teknik Pengumpulan Data .....	15
5. Metode Analisis Data .....	16
G. Sistematika Penulisan .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....	18
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	18
2. Asas- Asas Perlindungan Konsumen.....	19
3. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	21

B. Pihak dan Lembaga-Lembaga Perlindungan Konsumen.....	23
1. Pemerintah.....	23
2. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) .....	24
3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional .....	26
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	26
C. Tinjauan Umum tentang Konsumen.....	27
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Hasil Pembahasan Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Elektronik yang Mengalami Cacat .....	55
BAB IV PENUTUP .....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Setrika Listrik.....	46
Gambar 2. Teko Listrik.....	47
Gambar 3. Kipas Angin Karakter.....	48
Gambar 4. Blender Listrik.....	49
Gambar 5. Raket Nyamuk Votre VR-002.....	50
Gambar 6. Mainan Anak Excavator.....	51
Gambar 7. Mainan Anak Mobil RObot Transformer.....	53
Gambar 8. Mainan Anak Helicopter .....	54